

Nieuw: textielaudit voor optimale linnenservice

Het ene wit is het andere niet

Hoe je de kwaliteit beleeft van kleding, beddengoed, washandjes en handdoeken is heel persoonlijk. Wat is schoon, wat is fris en wat is perfect gestreken? De textielaudit van Intrakoop voorkomt discussie. Kwaliteit is voortaan meetbaar.

'Over kwaliteit van textiel kun je eindeloos discussiëren,' zegt Intrakoop-consultant Karin van Zuijlen-Buwalda. 'Wat de een als helder wit ervaart, vindt een ander grauw. Hetzelfde geldt voor wat is lekker zacht en wat is versleten? Iedereen hangt er zijn eigen criteria aan, dus de kwaliteitsbeleving van textiel is heel subjectief.'

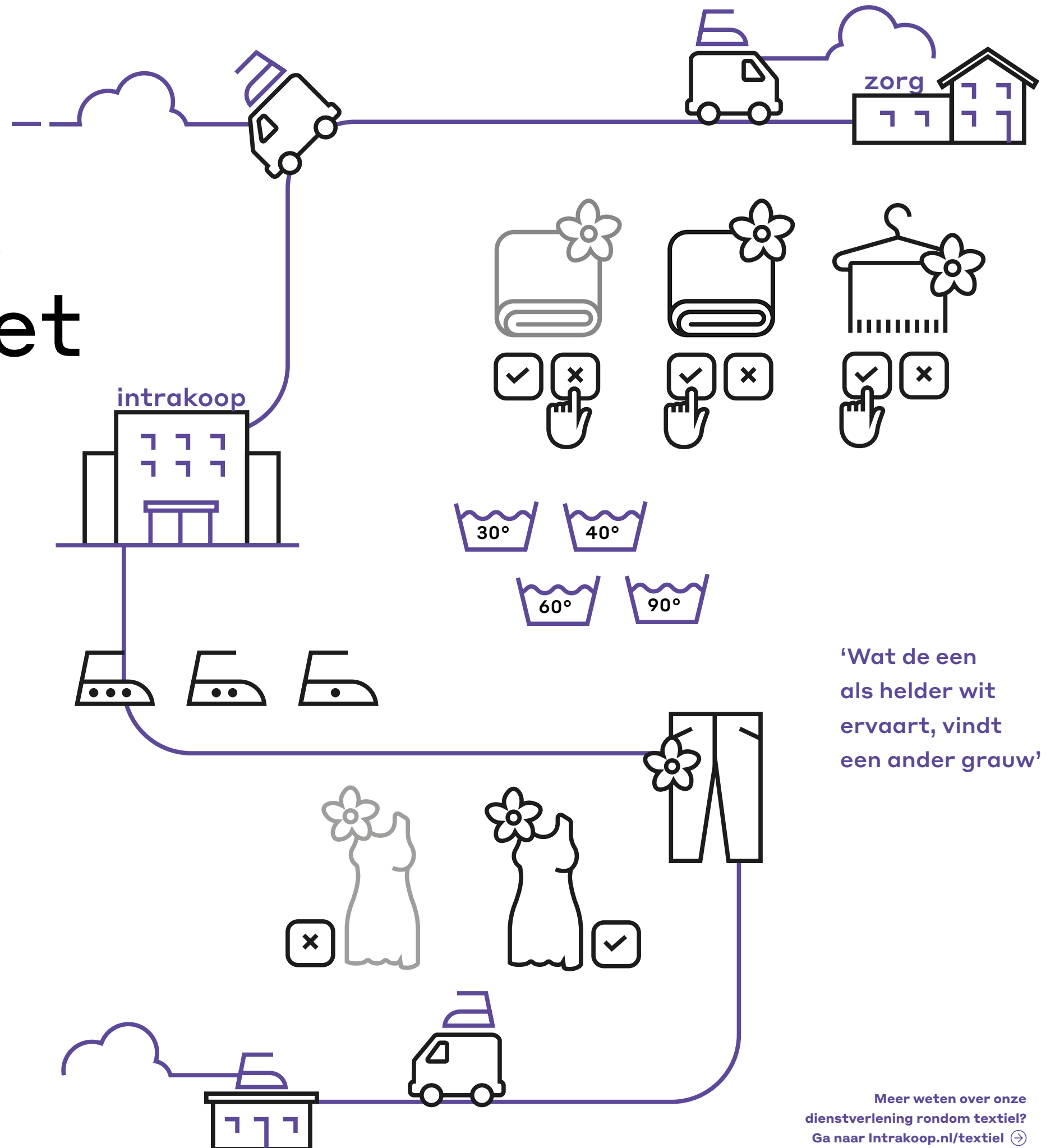
Is die subjectiviteit erg?

'Op zich niet natuurlijk, maar het bemoeilijkt wel het maken van kwaliteitsafspraken tussen de klant en leverancier. Intrakoop gaat voor een hoge, constante kwaliteit voor alle producten en diensten die onze leden afnemen. Of dit nu voeding is of textiel. Klanten stellen wel verschillende eisen. Een ggz-instelling heeft bijvoorbeeld te maken met brandgaten in beddengoed omdat er stiekem wordt gerookt. Daar stelt men misschien minder hoge eisen

dan in een verpleeghuis. De perceptie van kwaliteit kan dus verschillen, maar het gaat erom dat een leverancier levert wat is afgesproken. Die heeft daar zijn eigen verantwoordelijkheid in, net als de klant zelf overigens. Bijvoorbeeld met het op de juiste wijze gescheiden aanbieden van vuil textiel. De textielaudit van Intrakoop maakt dit voor alle betrokkenen helder, volgens vooraf vastgestelde kpi's. De audits worden afgenomen door een externe, onafhankelijke auditeur.'

Wat vindt de leverancier?

Steven Luttkhuis, commercieel directeur bij Springendal: 'Onze wasserij was weliswaar niet betrokken bij de pilot van Intrakoop, maar wij staan vierkant achter de textielaudit. Het mooie is dat dit drie partijen bij elkaar brengt: de zorgorganisatie, de textielwasserij en Intrakoop als bemiddelende



'Wat de een als helder wit ervaart, vindt een ander grauw'

Meer weten over onze dienstverlening rondom textiel? Ga naar [Intrakoop.nl/textiel](https://www.intrakoop.nl/textiel)

- **62 leden** hebben een textiel-overeenkomst via Intrakoop.
- De totale waarde hiervan bedraagt **26,5 miljoen euro** per jaar.
- De textielaudit van Intrakoop werkt met vooraf vastgestelde **KPI's**.
- De audits worden afgenomen door een externe onafhankelijke **auditeur**.

coöperatie. Het delen van kennis en ervaring is een belangrijke meerwaarde. Als leverancier zijn wij ook blij met het onafhankelijke oordeel dat de audit biedt. Het geeft de klant de zekerheid dat die ontvangt wat is afgesproken en het houdt ons scherp om dit waar te maken. En het belangrijkste: uiteindelijk wordt de patiënt of bewoner van een zorgorganisatie er beter van want die beleeft meer comfort.'

Klachtenafhandeling

Een belangrijk onderdeel van textiel-service is de klachtenafhandeling. Lutikhuis: 'Een goed meldsysteem voor manco's of andere onvolkomenheden is prachtig, maar het gaat er vooral om wat je als leverancier met die meldingen doet. Wij verzorgen de reiniging van het zogeheten platgoed, oftewel de dienstkleding en het persoonsgebonden goed van bewoners. Als een blouse bijvoorbeeld na wassing nog niet helemaal schoon is en chemisch moet worden gereinigd, moet je dat wel melden. Anders stelt de klant vast dat er iets ontbreekt terwijl je juist bezig bent een probleem op te lossen. Of als er terugkerende klachten zijn over bijvoorbeeld beschadigde handdoeken, dat we dan de betreffende machine controleren op mogelijke gebreken. Onze klanten kunnen klachten digitaal melden en wij zien erop toe dat deze binnen de gestelde tijd worden beoordeeld en opgelost.'



'Door deze audit zijn we verzekerd van de kwaliteit die wij onze cliënten willen bieden'

Geslaagde pilot

Ook Arnold van Atten, inkoper bij zorgorganisatie WelThuis en deelnemer aan de pilot, ziet duidelijk de voordelen van de textielaudit. 'Als zorgorganisatie beschik je niet altijd over alle technische kennis die bij het beheer van textiel komt kijken. Zeg het maar: wat is voldoende wit en hoelang kan het beddengoed nog mee? De wasserij wordt geacht versleten textiel zelf op tijd te vervangen, maar gebeurt dit wel altijd? De auditeur van Intrakoop beoordeelt dit alles volgens meetbare normen en percentages. Niet alleen het textiel maar ook de containers worden beoordeeld. Maar bijvoorbeeld ook of kleding en textiel volgens afspraak op tijd en compleet worden geleverd. De audit toont ons de kwaliteit van de volledige dienstverlening volgens een vastgesteld pakket van eisen. Ik vond de pilot erg geslaagd.'

Geen welses-nietes

Van Atten vindt het prettig dat WelThuis door gebruik te maken van de textielaudit niet zelf overal achteraan hoeft. 'Door de onafhankelijke beoordeling van de auditeur zijn wij verzekerd van de kwaliteit die wij onze bewoners en cliënten willen bieden. Ook voorkomt het welses-nietesdiscussies met onze wasserij, want die weet precies aan welke kwaliteitseisen ze moet voldoen. Voor ons een hele zorg minder.'

Ook een textielaudit?
Mail naar facilitair@intrakoop.nl
of bel (0418) 65 70 70.

3x is scheepsrecht



Ab Klink

Van 2007 tot 2010 minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Sinds 2011 als hoogleraar verbonden aan de Vrije Universiteit.

In 2014 toegetreden tot de Raad van Bestuur van zorgverzekeraar VGZ.

Sturen op prijs werkt niet

Met de nieuwe rol van de zorgverzekeraars in 2006 was het verklaarbaar dat zij naar de prijzen van de zorg gingen kijken. Daarin bestond immers tussen zorgaanbieders onderling een grote variatie. Zorgverzekeraars probeerden op een goede manier die prijzen naar het gemiddelde toe te brengen en de excessen eruit te halen. Hierbij hadden ze echter te weinig oog voor de keerzijde van dit proces. De zorgaanbieders bij wie de prijzen werden verlaagd, reageerden hierop door hun volume te verhogen om zo toch hun omzet op peil te kunnen houden. Ze schaalden niet af, met als gevolg dat de kosten toch weer omhoog gingen.

Sturen op volume werkt ook niet

Met het oog op hun rol in het stelsel werden de zorgverzekeraars ook aangesproken op hun verantwoordelijkheid om bij zorginkoop naar de kwaliteit van het zorgaanbod te kijken. Maar

gegevens over de uitkomsten van zorg waren op dat moment nog niet of nauwelijks beschikbaar. Het gevolg was dat in de kwaliteitsdiscussie alle aandacht naar het volumecomponent ging. Ook dat had weer een volume-opdrijvend effect. Je moest immers als ziekenhuis wel aan de volumenorm voldoen om een bepaalde vorm van zorg te mogen blijven bieden. Het leidde bovendien tot schaalvergroting en monopolievorming. Onbedoeld schoten de zorgverzekeraars zichzelf dus soms in de voet in hun pogingen om het zorgvolume te beheersen. Ze hadden te kampen met informatie-asymmetrie, want het is vooral de arts die kan bepalen wat verantwoorde zorg is. En ze hadden te maken met het gegeven dat een arts die overbehandeling aanpakt zijn eigen inkomenspositie verzwakt.

Samen optrekken lukt wel

Het was dus zaak de verbinding te zoeken. Vanuit die behoefte ontstond

de gedachte de zorgaanbieders te vragen of we van ze mogen leren wat gepaste zorg is. Met als tegenprestatie dat we de aanbieders die ons hiermee helpen hiervan geen financieel nadeel ondervinden. Een aanpak die voor beide partijen zeer intensief is want het betekent dat moet worden gesleuteld aan allerlei schakels die staan ingesteld op 'meer doen'. Toch lukt dit wel. Nu zien we hiervan mooie voorbeelden, zowel in de ziekenhuizen als in de ggz: instellingen die graag met ons samenwerken nu wij met hen meedenken over hoe wij hun gerechtvaardigde belangen kunnen bedienen. Kortom, het werkt als je allebei bereid bent om je te verplaatsen in het probleem van de ander. Maar er is ook een andere voorwaarde om dit proces te laten slagen, namelijk competitie. Als een zorgaanbieder niet wil meewerken, moet er een stok achter de deur zijn in de vorm van een andere zorgaanbieder in hetzelfde verzorgingsgebied die dit wel wil.